

## ZUMAIAKO UDALA

*Gaia: Zumaiaiko Udaleko Larrialdietarako Apartamentuan Sartzeko Araudiari behin betiko onespenera ematea.*

Udalaren 2013ko abenduaren 19ko ezohiko osoko bilkuran Zumaiaiko Udaleko Larrialdietarako Apartamentuan Sartzeko Araudiari hasierako onarpenera eman zion.

Ordenantza hori 30 eguneko epean jendaurrean jarri zen, 2014ko urtarrilaren 7ko Gipuzkoako ALDIZKARI OFIZIALEAN argitaratutako iragarkiaren bidez, eta ez zenez aurkeztu interesdun aldetik inolako erreklamaziorik zein iradokizunik, aipatutako ordenantza behin betiko onartutzat ematen da.

Beraz, Toki Jaurbidearen Oinarriak arautzen dituen apirilaren 2ko 7/1985 Legearen 70.2 artikuluan ezarritakoaren arabera, iragarki honetan eranskin gisa argitaratzen da araudiaren testu osoa.

Administrazio bidean behin betikoa den akordio honen aurka administrazioarekiko auzi-errekurtsoa jarri ahal izango da Euskal Autonomia Erkidegoko Auzitegi Nagusiaren Administrazioarekiko Auzietako Salaren aurrean, iragarkia argitaratzen den hurrengo egunetik hasi eta bi hilabeteko epean.

Zumaia, 2014ko otsailaren 13a.—Iñaki Agirrezabala Alkorta, Alkatea.

(443)

(1499)

*Zumaiaiko Udaleko Larrialdietako Apartamentuan sartzeko prozedura eta funtzionamendu arautegia.*

## ZIOEN AZALPENEA

12/2008, abenduaren 5koa Gizarte Zerbitzuen Legearen 6. artikuluan jasotzen da Gizarte Zerbitzuen Euskal Sistemaren funtsezko eginkizunak dira:

— Pertsonen autonomia sustatzea eta mendetasun-egoerak pertsonen eta familiei eragiten dizkieten beharrezkoak aurre hartu eta erantzutea.

— Babesgabezia-egoerak eragiten dituzten beharrezkoak aurre hartu eta erantzutea.

— Bazterketa egoerei aurre hartu eta erantzutea eta pertsonen, familien eta taldeen gizartratzea sustatzea.

— Larrialdi-egoerak pertsonen eta familiei eragiten dizkieten beharrezkoak aurre hartu eta erantzutea.

Helburu horiek lortze aldera, mekanismo batzuk jarriko direla dio, besteak beste, Gizarte-zerbitzuen arloan arreta behar duten gizarte-beharrezkoak aurkitzea eta horiei erantzuteko zerbitzu eta prestazio egokienak planifikatzea.

Legearen 8. artikuluan Arretarako eta esku-hartzerako ereduak jasotzen du Gizarte Zerbitzuen Euskal Sistema komunitate oinarri duen ikuspegiaren arabera jardungo da, alegia zerbitzu eta prestazioen hurbiltasunaren ikuspegiaren arabera.

Baliabideak eta esku-hartzea tokian tokiko erkidegoaren ezaugarrien arabera izan daitezkeen saiatuko da.

Baita adierazten da pertsonen arreta beren ohiko ingurunean emateko eskainiko du, ahal dela beren bizitokian, eta ohiko bizilekuan jarraitzeko modurik ez dutenean, beren ohiko ingurunearen ordezkari egokiak aurkitu behar dira, neurriagatik eta hurbil egoteagatik egokiak diren egoitza ordezkariak.

## AYUNTAMIENTO DE ZUMAIA

*Asunto: Aprobación definitiva del Reglamento de Acceso al Apartamento de Emergencia del Ayuntamiento de Zumaia.*

El Pleno municipal en sesión extraordinaria de fecha 19 de diciembre de 2013, aprobó inicialmente el Reglamento de Acceso al Apartamento de Emergencia del Ayuntamiento de Zumaia.

Dicha Ordenanza quedó sometida a información pública durante 30 días mediante anuncio publicado en el BOLETÍN Oficial de Gipuzkoa de 7 de enero de 2014, y al no haber sido presentada alegación o reclamación alguna, la citada Ordenanza queda definitivamente aprobada.

En consecuencia, de acuerdo con lo dispuesto en el art. 70.2 de la Ley 7/1985, de 2 de abril, Reguladora de las Bases de Régimen Local, se publica como anexo al presente anuncio el texto completo del Reglamento

Contra el presente acuerdo, que es definitivo en vía administrativa, podrá interponerse en el plazo de dos meses contados desde el día siguiente a la publicación, recurso contencioso-administrativo ante el Tribunal Superior de Justicia del País Vasco.

Zumaia, a 13 de febrero de 2014.—El Alcalde, Iñaki Agirrezabala Alkorta.

(443)

(1499)

*Procedimiento de acceso y reglamento de funcionamiento del apartamento de emergencia del Ayuntamiento de Zumaia.*

## EXPOSICION DE MOTIVOS

En el artículo 6 de la Ley 12/2008 de Servicios Sociales, del 5 de diciembre, se recogen las competencias del Sistema Vasco de Servicios Sociales:

— Promover la autonomía personal y prevenir y atender las necesidades personales y familiares derivadas de la dependencia.

— Prevenir y atender las necesidades originadas por las situaciones de desprotección.

— Prevenir y atender las situaciones de exclusión y promover la integración social de las personas, de las familias y de los grupos.

— Prevenir y atender las necesidades personales y familiares originadas por las situaciones de emergencia.

Para conseguir esos objetivos, señala que se dispondrá de unos mecanismos, entre otros, encontrar las necesidades sociales que precisan en el área de Servicios Sociales, y planificar los servicios y prestaciones más adecuados para dar una respuesta.

El artículo 8 de la Ley, recoge el modelo de atención e intervención en el que se basará el Sistema Vasco de Servicios Sociales, que tendrá como referencia en su funcionamiento el enfoque comunitario, de proximidad de la atención de servicios y prestaciones.

Favorecerá la adaptación de los recursos y las intervenciones, a las características de cada comunidad local.

También señala que se posibilitará la atención de las personas en su entorno habitual, preferentemente en el domicilio, y articulará, cuando la permanencia en el domicilio no resulte viable, alternativas residenciales idóneas, por su tamaño y proximidad, a la integración del entorno.

Ildo honetan 2004. urtean Zumaia Udalak Branka eraikuntzan, eraiki eta aldi berean Balio anitzeko apartamentuak eskuratzeko prozesua eta horien funtzionamendu erregelamendua onartu zen.

2005. urtean Zumaia Udalak hainbat herritarren beharrei erantzun nahirik Brankan kokatuta dauden apartamentuak ireki zituen.

2012. urtean, zumaiaarren eskaera eta beharrak baloratu, larrialdietarako apartamentuetako batetik bi apartamentu balioaniztun egitea erabaki da

2013. urtetik aurrera, 4 plaza dituen larrialdietarako apartamentu bat izango dugu.

Brankako larrialdietarako apartamentuaren ardura udalarena izan arren, etxebizitzaren kudeaketa, dagokion enpresa esleipendunaren esku geratuko daiteke.

## ATARIKO TITULUA

### I. KAPITULUA. XEDAPEN OROKORRAK

#### 1. artikulua. Xedea.

Arautegi honek Zumaia herrian kokatuta eta Udalarena den larrialdietarako apartamentuan sarrera eta funtzionamendua arautzen du.

#### 2. artikulua. Definizioa.

Baliabide hau, 4 plazako 80,60m<sup>2</sup> dituen apartamentua da.

Larrialdietarako Apartamentuak aldi baterako bizitokia eta harrera eskaintzen du, eta etxebizitza ezak edota bizikidetzaz arazo larriak sortutako egoera larriengatik ohiko beren etxebizitzatik irteera eskatzen duten egoerei erantzun bat emateko da.

#### 3. artikulua. Helburuak.

Helburu orokorrak:

Hainbat egoera larriengatik etxebizitzarik gabe edo beren ohiko etxebizitzan bizitzen jarraitzeko arazoak dituzten pertsonen, familien, bizitokia, harrera, gainbegiraketa eta jarraipena eskaintzea.

Helburu zehatzak:

— Pertsona horiei komunitate inguru ohiko batean bizitzeko aukera ematea, aurreko etxebizitzan zituzten baldintzak hobetu ahal izateko.

— Zerbitzu guztietan prebentzio ikuspegi bat sartu, ahal den neurrian, gizarte arriskuak edo beharizanak azaldu edo larriagotu aurretik.

— Gizarte eta bizikidetzaz harremani euts diezaieten laguntza erabiltzaileen parte hartzea bultzatuz, herri mailan antolatzen diren ekintzetan.

— Pertsona horien bizitza kalitatea hobetzea. Horretarako, Oinarrizko Gizarte Zerbitzuek kasu bakoitzean beharrezkotzat jotzen dituzten esku hartze programak diseinatu beharko dituzte, ebaluatzeko eta berrikusteko aldizkako mekanismoak jasoz.

#### 4. artikulua. Zerbitzuak.

Etxebizitza horietan biziko diren pertsonen zerbitzu hauek izango dituzte eskura:

Erabiltzaileentzat Oinarrizko zerbitzuak:

En este sentido, el año 2004 el Ayuntamiento de Zumaia aprobó la construcción de los apartamentos polivalentes en el edificio Branka, y el reglamento de proceso de acceso y funcionamiento de los apartamentos.

A partir del año 2005, el Ayuntamiento de Zumaia ha podido disponer de estos apartamentos para dar respuesta a las diferentes necesidades que han planteado las personas Zumaianas.

En el año 2012, valorando las demandas y necesidades de las personas zumaianas, se ha acordado dividir uno de los dos apartamentos de emergencia en dos apartamentos polivalentes.

A partir del año 2013 disponemos de un apartamento de emergencia con 4 plazas.

La responsabilidad del apartamento de emergencia es municipal, si bien su gestión puede ser realizada por empresas especializadas.

## TITULO PRELIMINAR

### CAPITULO I. DISPOSICIONES GENERALES

#### Artículo 1. Objeto.

Es objeto de este Reglamento, regular el proceso de acceso y funcionamiento del apartamento de emergencia de titularidad municipal ubicado en el municipio de Zumaia.

#### Artículo 2.º Definición.

Este recurso consta de un apartamento de 4 plazas de 80, 60 m<sup>2</sup>.

El apartamento de emergencia social esta destinado a ofrecer alojamiento y atención temporal y sirve para atender situaciones críticas determinadas por la carencia de alojamiento y/o graves conflictos convivenciales que requieren de una salida de su vivienda habitual.

#### Artículo 3.º Objetivos.

Objetivo general:

Ofrecer alojamiento, atención, supervisión y seguimiento a personas, familias que por diversas situaciones críticas carecen de vivienda o tienen dificultades para continuar viviendo en su vivienda habitual.

Objetivos específicos:

— Posibilitar el alojamiento y la atención de estas personas en un entorno comunitario habitual, proporcionando una mejora en las condiciones de vida de su vivienda habitual.

— Establecer y acordar entre el profesional y las personas beneficiarias del apartamento un plan de intervención individual que recoja el itinerario a seguir en cada caso.

— Determinar la supervisión, acompañamiento social y seguimiento mediante los mecanismos de evaluación y revisión periódicas.

— Incorporar en los servicios y actividades el enfoque preventivo, actuando en la medida de lo posible antes de que afluera o se agraven las situaciones de riesgo.

#### Artículo 4.º Servicios.

Las personas usuarias de estos apartamentos contarán con los siguientes servicios:

Servicios básicos para toda las personas usuarias:

**Bizitoki zerbitzua:**

- Apartamentuari dagokion espazioa.

**Harrera eta abegi zerbitzua:**

- Erabiltzaileei harrera eta abegia.

**Gainbegiraketa eta jarraipen Zerbitzua:**

— Modu bateratuan erabiltzaileak behar dituen laguntza edo prebentzio zerbitzuak Banakako esku-hartze Planean zehaztu:

- Atentzio pertsonaleko zerbitzua.
- Etxeko lanetarako zerbitzua.
- Gainbegiraketa Zerbitzua.
- Bitartekaritza lana, pertsonen arteko arazoak eta kexak sortuko balira.

**Garbitasun eta mantentze zerbitzua:**

- Guztion erabilerarako guneen garbitasuna.
- Guztion erabilerarako eta erabilera pribatuko guneen mantentze-lana.

**5. artikulua. Arduren banaketa.**

Zumaiako Udaleko Gizarte Zerbitzuen Saileko ardurak hauek izango dira:

— Etxebizitza sartu nahi dutenei informazioa eta aholkua ematea: Zertan datzan zerbitzua eta zer baldintza bete behar diren.

- Eskerak jasotzea eta baloratzea.
- Erabiltzailearekin adostutako Arreta plan pertsonal bat lantzea. Planaren jarraipena eta ebaluazioa.
- Pertsonak banan-banan hartzea, eta etxebizitza mota hauetan sartzeko baldintzak betetzen ez dituztenei (baldintza fisikoak edo psikikoak, integrazio arazoak, ezintasuna eta abar direla eta) edo hala eskatzen duten erabiltzaileei beste irtenbide batzuk aurkitzen laguntzea.

— Apartamentuetan sartzeko prozedura lantzea.

- Barne Erregelamendua onartzeko proposamena.
- Erabiltzaile bakoitzak ordaindu beharreko diru kopurua zehaztea, horretarako onartua izan den araudiaren arabera.
- Kudeaketa, administrazio eta funtzionamenduz arduratu da.

Zumaiako Udaleko Ogasun Saileko ardurak hauek dira:

— Ordenantza fiskaletan, apartamentuan ordaindu beharreko tasa zehaztea.

Zerbitzua enpresa batek kudeatzen badu, enpresa esleipendunaren ardura hau da:

- Apartamentura sartuko diren erabiltzaileak harrera, abegi eta segimendua egitea.
- Erabiltzaile bakoitzarentzako banakako plana egitea.
- Erabiltzaile bakoitzari jarraipena eta gainbegiratzea.
- Etxebizitzetako instalazioen, etxetresna elektrikoaren edo altzarien mantentze lana.
- Guztiek erabiltzen dituzten gunek garbitzea.
- Bitartekaritza lana egitea, arazoak edo kexak daudenean.

**Servicio de alojamiento:**

— Alojamiento, que comprende el uso de la zona propia del apartamento

**Servicio de Recepción y acogida:**

— Recepción, acogida a las personas usuarias.

**Servicio de supervisión y seguimiento:**

— Elaboración de un Plan de Atención Personalizada en la que se detallan las acciones conjuntas a desarrollar en cuanto a servicios de apoyo y prevención que precise la persona usuaria:

- Servicio de atención personal.
- Servicio doméstico.
- Servicio de supervisión.
- Servicio de Intermediación en casos de conflictos y quejas.

**Servicio de limpieza y mantenimiento:**

— Limpieza de los espacios comunes.  
— Mantenimiento de todas las instalaciones propias del recurso tanto de los espacios comunes como privados.

**Artículo 5.º Distribución de competencias.**

Será competencia del Departamento de Servicios Sociales del Ayuntamiento de Zumaiako:

— La información y asesoramiento a la persona solicitante del servicio y condiciones de acceso al recurso.

— Recogida y valoración de la demanda.

— Elaboración del plan de atención personalizado, con la participación de la persona usuaria. Seguimiento y evaluación.

— Atención individualizada y gestión de nuevos programas o servicios, cuando lo solicite la persona residente o cuando las condiciones, físicas o psíquicas superen el nivel que se establece para permanecer en este servicio, o por cualquier otro motivo: No integración, invalidación,

— Elaboración del procedimiento de acceso a los apartamentos.

— Propuesta de aprobación del Reglamento interno.

— Determinación de la cuota mensual a abonar por cada persona usuaria, según la normativa aprobada al efecto.

— Responsabilización de su gestión, administración y funcionamiento,

Será competencia del Departamento de Hacienda del Ayuntamiento de Zumaiako:

— Establecer en las ordenanzas fiscales, la tasa a abonar por el apartamento.

En caso de que el servicio sea gestionado por una empresa, será competencia de la empresa adjudicataria:

- La recepción, acogida y seguimiento de las personas usuarias que acceden al apartamento.
- Desarrollo de un Plan de Atención Personal de cada persona usuaria.
- Seguimiento y supervisión de cada persona usuaria del apartamento.
- Mantenimiento de instalaciones, electrodomésticos y mobiliario propio.
- Limpieza de zonas comunes.
- Intermediación en casos de conflictos y quejas.

— Erabiltzaileekin lotutako edozein gertaera garrantzitsu Gizarte Zerbitzuei jakinarazi beharko zaio. Honakoak bestek beste:

- Etxebizitzaren garbiketa.
- Harreman arazo larriak.
- Sortu litezkeen arazoak.
- Gaitasun kognitiboen aldaketa.

## I. TITULUA

### ARAUDI KOMUNA

#### I. KAPITULUA. ERABILTZAILEAK

##### 6. artikulua. Zerbitzua eskuratzeko baldintzak

Larrialdietarako bizitokian sartzeko eskatzaileek baldintza hauek bete beharko dituzte:

Aldagaia: Udalerrian bizitzea.

Bere ohizko etxebizitza uzteko behar larria baldin badu, Zumaian erroldatuta dagoen edozein pertsonak edo bizikidetzaren unitatek erabil dezake larrialdietako bizitokia.

Aldagaia: Gipuzkoan bizitzea.

Beste herrietako pertsonak ere erabil dezakete larrialdietarako bizitokia, aurrez dagokion organoak azterketa eta onartu ondoren, beti ere bere jatorrizko bizilekuko Udal edo dagokion erakundeak horrela eskatzen badu eta honek tasa ordaintzeaz gain, esan beharko du zergatik komeni den larrialdietako bizitokia Zumaian izatea.

Aldagaia: Hainbat kasuistika.

— Famili harreman jasanezinak, tratu txar fisiko nahiz psikikoak direla-eta.

— Eskumen zibilaren aurrean jarraitutako jardunbideetan emandako epai irmoek agindutako etxegabetzeak, arrazoia izanik baliabiderik ez izateagatik ordaindu ez izana, jabearen beharra, hondamenditzat jo izana edo antzekoak.

— Harrera zerbitzua behar duen pertsonaren nahiz pertsonen bizitoki den eraikina hondoa jotzeko zorian dagoela jotzea Udalak.

— Hondamendia, sutea, uholdea, nahiz antzeko ezbeharra.

#### II. KAPITULUA. ONARPEN PROZEDURA

##### 8. artikulua. Eskaerak hartzea.

Ohiko jardunbidea.

1. Larrialdietako etxebizitza bat esleitzeko prozeduran, eskaera egitea da lehenengo pausoa. Horretarako, Zumaiaiko Udaleko Gizarte Zerbitzuen Sailak eredu bat prestatu du. (Ikus I. eranskina) edo bestela, hauen ekimenez, alojamendu beharra detektatu ondoren.

2. Gizarte Langileak, balorazio eta Gizarte Diagnostiko bat egingo du eta bertan zehaztuko ditu pertsona edo bizikidetzaren unitatearen beharrak, zergatiak eta adierazpenak. Arreta Plan Pertsonalizatu baten bidez zehaztuko dira, egindako diagnostikoaren bidez proposak jo diren prestazioak eta zerbitzuak.

3. Gizarte Txostena egin ondoren honen berri Gizarte Zerbitzu Batzordean proposatuko da, eta bertan eskaera onar-

— Se deberá informar a los Servicios Sociales, sobre cualquier incidencia de relevancia que se haya producido en relación a cualquier persona usuaria del Centro:

- Limpieza de los apartamentos.
- Problemas graves de relación.
- Posibles conflictos.
- Alteración de la capacidad cognitiva.

## TITULO I

### NORMATIVA COMUN

#### CAPITULO I. DE LAS PERSONAS USUARIAS

##### Artículo 6.º Requisitos de acceso al servicio.

Podrán adquirir la condición de persona usuaria del servicio de alojamiento de emergencia aquellas personas que reúnan los siguientes requisitos:

Variable: Residencia en el municipio.

Puede ser beneficiaria del alojamiento de emergencia cualquier persona o unidad de convivencia con autonomía, que se encuentre empadronada en Zumaia.

Variable: Residencia en Gipuzkoa.

Podrán ser acogidas personas de otros municipios, previo estudio y aprobación por parte del órgano competente, siempre que así lo solicite el Ayuntamiento de residencia habitual o institución competente, el cual, además de abonar la tasa procedente, deberá indicar las razones por las que entiende conveniente que el alojamiento de emergencia se realice en Zumaia.

Variable: Casuísticas varias.

— Relaciones familiares conflictivas, tanto de maltrato físico y/o psicológico.

— Deshaucios dictados por sentencia judicial firme en procedimientos seguidos ante la jurisdicción civil por falta de pago, por insuficiencia de recursos, por necesidad del propietario, por declaración de ruina o similares.

— Declaración municipal de ruina inminente de la edificación que sirva de residencia a la persona o personas necesitadas de la acogida.

— Catástrofe, incendio, inundación y fenómenos similares.

#### CAPITULO II. PROCEDIMIENTO DE ADMISIÓN

##### Artículo 8.º Recepción de solicitudes.

Procedimiento ordinario.

1. El procedimiento para adjudicar un apartamento de emergencia, se iniciará con la solicitud de la persona interesada mediante modelo puesto a su disposición en el Departamento de Servicios Sociales del Ayuntamiento de Zumaia. (Anexo I) o bien a iniciativa de los mismos cuando hayan detectado la necesidad de alojamiento.

2. Tras la solicitud, el/la trabajador/a social realizará una valoración y Diagnóstico Social en la que se determinarán las necesidades sociales de la persona o unidad de convivencia, sus causas y pronósticos. A través de un Plan de Atención Personalizada se determinarán las prestaciones y servicios, que se consideran oportunas en base al diagnóstico realizado.

3. Una vez realizado el informe social, se informará de la propuesta a la Comisión de Servicios Sociales en la que se pro-

tzea edo ezeztatzea proposatuko da. Alkate Dekretu bidez ebatziko da larrialdietako bizitokian sartzeko eskabidea onartu ala baztertu.

#### 6. artikulua. Larrialdiko jardunbidea.

Larrialdietako etxebizitzan, pertsona bat edo batzuen sarrera modu azkar eta larri batean egin behar den kasuetan, Gizarte Zerbitzuetako departamentuko arduradunak edo Gizarte Zerbitzuetako Batzordeburuak eskatzailea zerbitzuan berehala sartzeari proposatu ahal izango du. Hori egin bezain laster, lehen azaldu-tako ohiko jardunbidea abian jarriko da, behin betiko ebazpena emate aldera. Zerbitzuan sartu eta hamabost egun natural iragan baino lehen eman beharko da ebazpen hori.

Larrialdiko jardunbidez sartu ostean, onuradunak uko egiten badio espedientearen hasten edo bideratzen laguntzeari, edo bideratzen ari dela, egiaztatzen bada ebazpena ezezkia izan behar duela, hamar egun natural baino lehen, zerbitzua utzi beharko duela jakinaraziko zaio. Epea jakinarazpena jasotzen duenetik hasiko da. Horrela ez badu egiten, apartamentuaren erabiltzailearen ezinbesteko irtenaraztea hasiko da.

Interesdunak uko egin diezairoke eskabideari, prozesuko eidozin unetan. Hori idatziz egin beharko du. Hala gertatzen bada, espedientearen artxibatu egingo da.

#### 7. artikulua. Iraupena.

Larrialdietako alojamenduan egonaldia gehienez hiru hilabetekoa izango da, eta modu berezian beste hiru hilabetekoa gehitu daiteke, aurrez Gizarte Zerbitzuak aldeko txostena egin eta ondorengo Alkate Dekretuaren ebazpenarekin.

#### 8. artikulua. Alojamentu zerbitzuan baja.

Erabiltzaileek Larrialdietako etxebizitza utzi egin beharko dute arrazoi hauengatik:

— Erabiltzaileak berak hala nahi izan duelako, idatziz adierazi beharko du.

— Erabiltzailea zigor baten ondorioz etxebizitzatik bota dutelako.

— Erabiltzailea hil egin delako.

— Etxebizitzan bizi ahal izateko aukera eman zion egoera aldatu egin delako, erabat edo neurri batean.

#### 9. artikulua. Dokumentazioa.

Aurkeztu beharreko dokumentazioa.

Nortasuna.

— Eskatzailearen eta laguntzailearen NANaren fotokopia.

— Familia liburuaren fotokopia.

— Banandutako bikotea: Hitzarmenaren ebazpena eta azken ordainketaren agiria.

— Lan bila aritzearen ziurtagiria (lanerako adina duten familiakide guztientzat).

— Gaur egun langabetua izatearen ziurtagiria.

Baliabideak eta ondarea.

— Ordainketa egitea nahi den kontu zenbakiaren fotokopia (20 digitu).

pondrá la admisión o negación de la solicitud. Por Decreto de Alcaldía se acordará el ingreso o no de las personas solicitantes.

#### 6.º artículo. Procedimiento de urgencia.

En aquellas situaciones en las que se precise un ingreso urgente e inmediato de una o varias personas en el Alojamiento de Emergencia, este podrá ser autorizado de forma provisional por la persona responsable de los Servicios Sociales Municipales o por la persona responsable de la Comisión de Servicios Sociales. Inmediatamente después se dará inicio al procedimiento establecido para su resolución definitiva. La resolución deberá dictarse dentro de los 15 días naturales siguientes a la entrada.

En caso de que, tras el ingreso por procedimiento de urgencia, la persona beneficiaria se negará a colaborar en el inicio o trámite del expediente o que, durante este, se comprobará que la resolución debe ser desestimatoria, se le comunicará la obligación de abandonar el apartamento en un plazo no mayor a diez días naturales a contar desde la recepción de la comunicación. En caso de que no se hiciera así, se procederá al desalojo forzoso de la persona usuaria del apartamento.

En cualquier momento del proceso, la persona interesada podrá desistir de su solicitud, en cuyo caso deberá hacerlo por escrito.

#### 7.º artículo. Duración.

La estancia en el alojamiento de emergencia será por un periodo máximo de tres meses, pudiendo ser ampliado de manera excepcional, a otros tres meses previo informe favorable de los Servicios Sociales y posterior acuerdo a través del Decreto de Alcaldía.

#### Artículo 8.º Baja del servicio.

La condición de persona usuaria del apartamento de emergencia se pierde por las siguientes causas:

— Por renuncia voluntaria que deberá constar de forma escrita.

— Por expulsión derivada de una sanción.

— Por fallecimiento.

— Por cese o variación de las circunstancias que motivaron su ingreso.

#### Artículo 9.º Documentación.

Documentación a presentar.

Identidad.

— Fotocopia del DNI del solicitante y acompañante.

— Fotocopia del libro de familia.

— Separación: Resolución convenio regulador y recibo del último pago.

— Certificación de estar inscrito como demandante de empleo (todos los integrantes en edad laboral).

— Certificado de encontrarse actualmente en situación de desempleo.

Recursos y patrimonio.

— Fotocopia número de cuenta (20 dígitos).

— Gaur egungo saldoa eta azken 12 hilabeteetako batez bestekoak.

— Hipoteka mailegua: Azken hilabeteetako ordainketaren agiria eta gaur egungo egoeraren bankuko ziurtagiria (ordaintzeko gelditzen den diru eta hilabete kopurua).

— Larrialdietako etxebizitza biziko diren familia unitateko kide guztiek ondasunen ziurtagiria eskatu beharko dute.

#### Diru-sarrerak.

— Familia unitatearen diru-sarreraren frogagiriak (familia unitatea etxebizitza berean bizi den pertsona taldea da, ondorio hauetarako).

— Balio anitzeko etxebizitzan biziko diren familia unitateko kide guztien diru sarreraren frogagiria (soldatak, pentsioak, aurrezki orriak, eperako aurrezkiak).

— Pentsioduna: Urteko pentsioaren edo pentsioen GSIN ziurtagiria.

— Langabetuak: Langabeziako diru- laguntzaren ziurtagiria edo Subsidiaren ziurtagiria.

— DSL-EPOren onuradunak (hala badagokio): Hartzailea egiaztatzen duen agiria eta hileroko diru-kopurua.

— Azken Errenta Aitorpenaren fotokopia. Aitorpenik ezean eskatzaileak eta etxebizitzan biziko diren familia unitateko kide guztiek Ogasunaren ziurtagiri bat lortu beharko dute, aitorpena egitera behartuta ez daudela frogatzeko.

— Udaleko Gizarte Zerbitzuetatik beharrezkotzat jotzen duen beste edozein dokumentu.

#### Etxebizitzaren inguruko datuak.

— Etxebizitza jabetzan: OHZren azken ordainagiria.

— Etxebizitza alokairuan, berrakuran edo apopilotzan: Alokairuaren kontratua eta azken bi hilabeteetako ordainketen ziurtagiria.

— Etxebideko eskaeraren erregistro ziurtagiria.

— Udalak beharrezkotzat hartzen duen beste edozein dokumentazio.

#### 10.artikulua. Ebazpena.

Eskatzailearen dokumentazio guztia jaso ondoren, Oinarrizko Gizarte Zerbitzuak horren gizarte egoera balioztatuko du. Txosten teknikoa egin ondoren, kasu bakoitzari dagokion ebazpena proposatuko dio Gizarte Zerbitzuetako Batzordeari. Ondoren, erakunde eskudunak hartuko du azken erabakia.

### III. KAPITULUA. FUNTZIONAMENDUKO BARNE ARAUDIA.

#### 11. artikulua. Funtzionamendu arauak.

Apartamentuek ondo funtzionatuko badute beharrezkoa da guztion ahalegina, bai egoiliarrena, bai langileena; hortaz, funtzionamendu egokia eta elkarbizitza errazteko beharrezkoa izango da gutxienezko arau batzuk finkatzea.

— Araudiaren gai orokorrak.

Apartamentuak ohiko etxebizitza modura erabil daitezke.

Larrialdiko apartamentuan bizi direnek behar den errespetu eta begirunea izango diete gainerako egoiliarrei, elkarren artean bizikidetzat baketsua izan dezaten. Era berean, etxebizitzetako instalazioak ondo zainduko dituzte, bertan dauden ondasunak kaltetu gabe.

— Saldo bancario actuales y medios de los últimos 12 meses.

— Préstamo hipotecario: Justificante del último pago y certificación bancaria de la situación (cantidad y mensualidades restantes).

— Certificado de bienes expedido por Hacienda Foral, de las personas de la unidad familiar que vayan a vivir en el apartamento.

#### Ingresos.

— Justificantes de ingresos de la unidad familiar, entendiéndose por unidad familiar las personas que comparten el apartamento.

— Certificado de cuantos ingresos (provenientes de salarios, pensiones, láminas, plazos fijos,) de los miembros de la unidad familiar que vayan a vivir en el apartamento.

— Pensionista: Documento del INSS de la pensión o pensiones del año en curso.

— Desempleados: Certificado de la Prestación de Desempleo y/o Certificado del subsidio.

— Personas beneficiarias del RGI-PCV (en su caso): Documento acreditativo de ser perceptos y cuantía mensual.

— Fotocopia de la última declaración de la Renta de las Personas Físicas, o en su defecto Certificado de Hacienda de no estar obligado a declarar.

— Cualquier otra documentación que desde el Servicio Social de Base se considere necesario.

#### Datos de la vivienda.

— Vivienda en propiedad: Último recibo del IBI.

— Vivienda en alquiler, subarriendo o pupilaje: Contrato de alquiler y justificante de pago de los últimos 2 meses.

— Justificante del Registro de Inscripción en Etxebide.

— Cualquier otra documentación que el Ayuntamiento considere necesario.

#### Artículo 10.º Resolución.

Con la documentación presentada por la persona solicitante, el Servicio Social de Base procederá a valorar la situación social, y tras el informe técnico se informará a la Comisión de Servicios Sociales la resolución propuesta que posteriormente será resuelta por el Alcalde.

### CAPITULO III. REGLAMENTO INTERNO DE FUNCIONAMIENTO

#### Artículo 11.º Normas de funcionamiento.

Para el buen funcionamiento de los apartamentos se exige el esfuerzo de las personas residentes como de las personas trabajadoras, por lo que es necesario establecer un mínimo de normas que faciliten el buen funcionamiento y la convivencia.

— Cuestiones generales del reglamento.

El apartamento ha de ser utilizado exclusivamente como domicilio habitual.

Las personas beneficiarias del apartamento de emergencia deben de guardar el respecto y consideración debida a las personas residentes para mantener una convivencia pacífica. Así mismo deben utilizar adecuadamente las instalaciones de la vivienda no dañando las instalaciones de las zonas comunes.

Egoiliarrek ez dira beste egoiliar baten apartamentuan sartuko haren baimenik gabe.

Egoiliarrek objektu bat aurkitu edo galtzen badute arduradunari jakinaraziko diote.

Apartamentu barruan ez da gainerako egoiliarrek molestatzeko moduko zaratarik egingo. Eta apartamentuetatik kanpo ere besten atsedena galaraziko duen egoerarik ez da sortuko, esate baterako, elkarriketa ozenez, pasilloetan haur jolasekin, ateen danbatekoekin edo antzekoekin.

Egoiliarrek berak arduratu behako dira beren bizitzaz eta behar pertsonalez: Botikak, elikadura

Apartamentuetan bizi direnak ezingo dute inolako obrarik egin, aurretik Udalaren baimenik eduki gabe.

Baldin apartamentu batean bizi den egoiliarrek hango giltza galtzen badu, zentroko arduradunari jakinaraziko dio.

Aldian-aldian apartamentuko arduradunak apartamentuak ikuskatuko ditu, egoera eta ordena nola dagoen ikusteko, eta garbitasuna edo higieina mantentzearen edozein arropa, tresna edo objektu erretiratu ahal izango du.

— Garbitasuna e higieina.

Erabiltzaileek txukun eta garbi ibiltzen saiatuko dira, zentroko langileek garbitasunari eta janzerari buruz esaten dutenari kasu eginez.

Apartamentua garbi-garbi mantendu behar da.

— Etxebizitzatik ateratzea eta bisitak.

— Erabiltzaileek jakinarazi egin beharko dituzte gertueko senitartekoen helbide aldaketak edota horien telefono zenbakien aldaketak.

— Erabiltzaileek askatasun osoa dute etxebizitzatik nahi dutenean ateratzeko eta sartzeko. Horretarako, bakoitzak bere giltza izango du.

— Erabiltzaile batek gaua etxebizitzatik kanpo igaro behar duenean, gutxienez 24 orduko aurrerapenarekin jakinarazi beharko dio arduradunari.

— Langileak edo beste erabiltzaileak min ditzaketen eztabaidarik edo istilurik ez izaten ahalegindu behar da.

— Bisitei dagokionez, ez da ordutegi zorrotzik ezarriko. Bakoitzak bere sen ona erabili beharko du.

— Erabiltzaileek, erabiltzaile izateagatik, eskubide osoa dute etxebizitzako instalazioak eta zerbitzuak erabiltzeko. Horien senitartekoen, lagunek edo bestelako pertsonen ez dute, ordea, eskubide hori izango.

— Etxebizitzan ezin izango du bizi erabiltzaile izendatuta ez dagoen beste inor.

— Etxebizitzatik kanpo egoiliarrek izan ditzakeen arreta beharrak.

Apartamentuetako erabiltzaile bat gaixotu dela eta ospitalearen batera eraman behar bada, familia arduratuko da ospitaleko osasun-laguntzaz, gaixoa zaindu, arreta eskaini eta bisitatzeaz.

— Altzariak.

— Erabiltzaileek, hala nahi badute, beren gauza pertsonalak etxebizitzan jartzeko aukera izango dute, betiere haiei emandako lekuan horiek sartzeko leku eta baldintza aproposak egonez gero. Udalak ez du bere gain hartuko baliozko gauza pertsonalekiko ardurarik, ezta horien mantentze lanekiko edo garbiketarekiko ardurarik ere.

Las personas residentes no entrarán en el apartamento de otro residente sin permiso de éste.

Las personas residentes que encuentren o pierdan un objeto deberán de comunicar a la persona responsable.

Dentro de los apartamentos deberán de evitar los ruidos excesivos, que puedan molestar al resto de los residentes, y fuera de los apartamentos toda situación que altere el descanso de los ocupantes del edificio, tales como conversaciones en voz alta, juegos de los niños/as en los pasillos, portazos o situaciones similares.

Las personas residentes deberán de responsabilizarse de su régimen de vida y atenciones personales: Medicinas, alimentación.

Las personas residentes no podrán realizar ningún tipo de obra, sin previo permiso del Ayuntamiento.

Si la persona residente pierde la llave del apartamento deberá de comunicar a la persona responsable del centro.

Periódicamente la persona responsable del apartamento efectuará una revisión al objeto de comprobar el estado y orden del mismo, pudiendo retirar cualquier prenda, utensilio u objeto contrario al aseo o higiene debida.

— Relativas a la limpieza e higieina.

Las personas residentes procurarán ir siempre bien vestidos y aseados, atendiendo en todo momento las indicaciones que sobre su aseo y vestimenta le haga el personal del centro.

Mantendrá el apartamento en las condiciones higiénicas óptimas.

— Relativas a la ausencia de la vivienda y las visitas

— Las personas usuarias pondrán especial cuidado en comunicar los cambios de domicilio y teléfono de sus familiares más allegados.

— Las personas usuarias tienen plena libertad para salir y entrar en la vivienda, para lo cual se les concederá una llave a cada residente.

— Deberán de comunicar a la persona responsable, con una antelación mínima de 24 horas, los días en que no van a pernoctar en el apartamento.

— Evitar toda discusión o altercado que pueda molestar a los demás residentes, empleados, etc.

— Respecto a las visitas, no existirán horarios rígidos sino que se apela al sentido común.

— Tanto los servicios como las instalaciones a que da derecho la condición de persona usuaria del servicio, serán usados y disfrutados de forma habitual por su/s titular/es, no siendo en ningún caso extensivos a familiares, amistades u otras personas.

— No se permitirá el alojamiento de personas no designadas como usuarias del apartamento.

— Relativas a las necesidades de atención de la personas residente fuera del apartamento.

Cuando una persona usuaria de los apartamentos enferme y tenga que ser trasladado a un centro hospitalario, será la familia quien se hará cargo de la asistencia sanitaria, atención y vistas hospitalarias, así como de establecer el cuidado del enfermo.

— Relativas al mobiliario.

— La persona usuaria del servicio, podrá de forma voluntaria, instalar en el mismo objetos personales, siempre que sean compatibles con las condiciones y dimensiones del espacio asignado. En ningún momento el Ayuntamiento se responsabilizará de los objetos de valor que tenga en su vivienda, ni del mantenimiento, limpieza, etc. de los objetos propios.

— Erabiltzaileek salbuespenezko kasuetan soilik eramango dituzte altzariak etxebizitzara, aurretik zerbitzuko arduradunak berriazko baimena eman ondoren. Altzari horiek ondo sartu behar dute, eta baldintza egokiak izan behar dituzte. Erabiltzaileak bere kabuz eraman beharko ditu altzariak.

— Etxebizitzan bizitzeari uzterakoan, erabiltzaileak hasieran aurkitu zuen bezalaxe eman beharko du etxea. Astebeteko epea izango du bere gauza guztiak ateratzeko eta, hori egingo ez balu, gauza horiek Udalaren eskuetan geratzeko dira.

— Segurtasun neurriak.

— Ez da asfisia edo sutea eragin dezakeen tresnarik erabiliko, ez gasezkorik, ez elektrikorik, ez bestelakorik.

— Ezin da ezer bota komunetik edo leihotik.

— Etxebizitzako tresna edo altzari bat hondatzen bada edo horren funtzionamenduan ohikoa ez den zerbait sumatzen bada, beti eman behar zaio horren berri arduradunari, horiek konpondu ahal izateko.

— Zalantza, iradokizun eta erreklamazioak.

Apartamentuetako edozein egoiliarrek zalantza, iradokizun edo erreklamazioen bat egin nahi badu, hauek dira bideak: Zentroko koordinatzaileari ahoz zuzenean adieraztea edo iradokizun-ontzian idatzita uztea; aldian-aldian helburu horrekin egingen diren bileretan azaltzea; edo zuzenean Udaleko gizarte zerbitzuetako arduradun teknikoarena jotzea.

Arau hauetan agertzen ez diren gai guztiei dagokienez, Udalak Gizarte Zerbitzuen Batzorde Informatzailearen bidez hartutako erabakiei jarraituko die.

## 12. artikulua. Erabiltzaileen eskubideak eta betebeharrak.

12.1. Erabiltzaileek erabateko askatasuna izango dute, beti ere bizikidetzarako arauak ezartzen dituzten mugen baitan.

Erabiltzaileek eskubide hauek dituzte:

— Etxebizitza erabiltzeko eskubidea.

— Norberaren izaera, giza duintasun eta intimitatearekiko errespetua. Ezingo da inor baztertu ez gizarte mailan, ez ekonomikoan, ezta maila moralean edo ideologikoan ere.

— Bakoitzak behar duen informazioa jasotzeko eskubidea, bai ahoz, bai idatziz.

— Prozesuan erabiliko den informazio guztia isilpean gordeko dela bermatzen duen eskubidea, baldin eta legeak ez badu informazio hori eskatzen.

— Zerbitzu orokorrak eta administrazio zerbitzuak modu egokian funtzionatzeko eskubidea. Bizitzeko baldintza egokiak edukitzeko eskubidea, baita garbitasun, segurtasun, errespetu eta intimitate baldintza egokiak edukitzekoa ere.

— Erreklamazioak, kexak eta iradokizunak aurkezteko ohiko bideak erabiltzeko eskubidea.

— Egunez familiaren eta lagunen bisitak izateko eskubidea.

— Behar izanez gero, erabiltzaileek behar dituzten gizarte zerbitzuak Oinarrizko Gizarte Zerbitzuko gizarte langileak kudeatzeko eskubidea.

— Erabiltzaileak bere etxebizitzako giltza edukitzeko eskubidea, indibidualizazio printzipioa bete ahal izateko. Halere, arduradunak ere giltzaren kopia bat izango du, beharrezkoa denean erabili ahal izateko.

— Erabiltzailearen mendekotasun maila handituko balitz eta ezin izango balu etxebizitza horretan bizitzen jarraitu, esku-

— La persona usuaria del servicio podrá trasladar excepcionalmente muebles de su propiedad, previa autorización expresa del responsable del servicio, siempre que tengan cabida y reúnan las condiciones adecuadas. El traslado del mobiliario será por su cuenta.

— Las personas usuarias, al dejar el apartamento deberán de entregarlo en las mismas condiciones en las que accedieron a él. Se les dará un plazo de una semana para sacar sus enseres privados, y en caso de no hacerlo, el Ayuntamiento podrá disponer de los mismos.

— Relativas a medidas de seguridad.

— Evitar el uso de aparatos eléctricos, de gas u otros que supongan peligro de asfisia o incendio.

— No tirar nada por la taza de servicio o por la ventana.

— Dar cuenta siempre a la persona responsable, de cuantas anomalías observe en el funcionamiento de aparatos o muebles para poder proceder a su pronta reparación.

— Relativas a dudas, sugerencias, reclamaciones.

Cualquier duda, reclamación sugerencia podrá manifestarla a la coordinadora del centro verbalmente así como por escrito en el buzón de sugerencias, o en las reuniones que se establezcan, o directamente a la responsable técnica de los servicios sociales municipales.

Para todo lo no incluido en las presentes normas, se estará a lo que determinen los técnicos municipales, una vez informado en la comisión informativa de servicios sociales.

## Artículo 12. Derechos y obligaciones de las personas usuarias.

12.1. Las personas usuarias gozarán de la más amplia libertad de vida, dentro de los límites que marca el presente Reglamento de las normas de convivencia.

Las personas usuarias de este servicio tienen derecho a:

— Disfrutar del uso de la vivienda.

— Derecho al respeto de su personalidad, dignidad humana e intimidad, sin que pueda sufrir discriminación por razones de tipo social, económico, moral o ideológico.

— Recibir la información que precisa, verbal o escrita.

— La confidencialidad de toda la información relacionada con su proceso, salvo por exigencias legales que lo hagan imprescindible.

— Derecho al correcto funcionamiento de los servicios generales y administrativos, y a que el centro le proporcione unas condiciones idóneas de habitabilidad, higiene, seguridad, respeto e intimidad.

— Los cauces formales para presentar reclamaciones, quejas y sugerencias.

— Recibir visitas de familiares y amistades durante el día.

— Que en caso de necesitarlo, el/la trabajador/a social del Servicio Social de Base, gestionará a las personas usuarias los servicios y prestaciones sociales que precisen.

— Tener la llave de su apartamento, con el objeto de cumplir el principio de individualización, sin perjuicio de que el responsable del servicio tenga copia de la llave para utilizarlo en caso necesario.

— Que en caso de que por cualquier razón, el nivel de dependencia sobrevinida de la persona usuaria fuera tal que le



bidea izatea Oinarrizko Gizarte Zerbitzuak beharrezko gestio guztiak egin ditzan, pertsona hori baliabiderik egokiena izateko.

12.2. Larrialdietako etxebizitzako erabiltzaileek betebeharrak izango dituzte:

— Etxebizitza eta ekipamendu guztiak zaindu beharko dituzte.

— Etxebizitza utzi nahi edo utzi behar izanez gero, arduradunari jakinarazi beharko diote.

— Instalazioak zaindu egin beharko dituzte, eta altzari, tresna eta ematen zaizkion beste gauza guztiak bereak balira bezala zaindu.

— Erabiltzailearen osasunak okerrera egingo balu, udalaren erabakia onartu egin beharko du.

— Gizalege eta bizikidetzaren arauak errespetatu beharko dituzte, bai guztiontzako guneetan, baita etxe barruan ere.

— Arduradunari utzi egin beharko diote etxebizitzan sartzen, pertsona horrek izango baitu segimenduaren eta funtzionamendu egokiaren ardura.

— Etxebizitzan bizitzeagatik ezarritako diru kopurua behar den garaian ordaindu beharko dute. Alde horretatik, erabiltzaileen diru sarreretan aldaketaren bat gertatuko balitz (adostutako diru kopurua finkatzeko erabili izan den edozein diru sarrera, alegia), horren berri eman beharko dute aldaketa gertatu eta 15 egunen buruan:

— Pertsonak jasotzen duen diru- sarreraren aldaketa, bai motari, bai zenbatekoari dagokionez.

— Ondarea areagotu edo murriztu izana.

— Dirua lortu izana, eskubide ekonomikoak gauzatu dituztelako.

— Ez sartzea zerbitzuan animaliarik eta ez gordetzea material antihigieniko edo eta arriskutsurik. Debehatuta dago armak edukitzea.

— Ez egitea etxebizitzan irabazi xedea duen inolako jarduerarik.

— Zerbitzuko giltzak ez kopiatzea, ez eta inori uztea ere. Egonaldia amaituta, giltzak Gizarte Zerbitzu Departamentuan utzi beharko ditu, zerbitzutiak baja ematen zaion egun bertan.

— Hainbat bizikidetzaren unitateko pertsonak partekatzen badute zerbitzua, elkarrekin bizitzeko arauak bete beharko dira, garbiketa dela, higiena dela, ordutegiak direla. Nor bere seme-alabez arduratuko da, bai eta bere gela eta objektu pertsonalak txukun eta garbi edukitzeaz ere. Etxeko lanei eta osagai komuneiei dagokionez, akordio batera iritsi beharko dute eta, gero, errespetatu eta bete.

— Onuradunen arteko gatazka edo desadostasunaren kasuan, Gizarte Zerbitzuetako pertsonalak, edo horrela bada kontratatutako enpresarenak, egoera aztertuko du eta onartu eta bete behar diren erabaki aproposenak hartuko ditu.

### 13. artikulua. Diziiplina araubidea.

Bizilagunekiko edo langileekiko bizikidetzaren errespetatzen ez duten erabiltzaileei zigorra ezarriko zaie, baita sarbide eskarriaren datu faltsuak ematen dituztenei ere.

Oro har, Araudi honetako edozein arau urratzea hutsegitez hartuko da. Hutsegiteak honela sailkatuko dira: Arinak, larriak edo oso larriak.

impidiera seguir residendo en la vivienda, desde el Servicio Social de Base gestionará a la persona usuaria la alternativa más idónea.

12.2. Las personas usuarias del apartamento de emergencia tendrán las siguientes obligaciones:

— Cuidarán de la vivienda y de su equipamiento.

— Deberán comunicar a la persona de referencia la necesidad o voluntad de abandonar la vivienda.

— Mantener el buen estado de las instalaciones, cuidando como propios los muebles, enseres y demás elementos que les sean facilitados.

— Acatar la decisión tomada por el Ayuntamiento ante una situación de incapacidad sobrevenida.

— Respetar las normas de civismo y convivencia, tanto en los espacios comunes como dentro de los apartamentos.

— Permitir el acceso al apartamento de la persona responsable que será la encargada del seguimiento y buen funcionamiento de los mismos.

— Abonar puntualmente el importe de la cantidad que por su estancia haya sido fijada. En este sentido, las personas usuarias están obligados a comunicar cualquier variación de sus ingresos en el plazo de 15 días naturales contados a partir del momento en que acaeciera, cualquier modificación de los recursos que hayan servido de base para la adjudicación del servicio:

— Cambios en el tipo y/o cuantía de los ingresos percibidos.

— Incrementos y disminuciones patrimoniales.

— Obtención de ingresos como consecuencia de haber hecho valer derechos de carácter económico.

— No introducir en el servicio animales ni almacenar materiales antihigiénicos y/o peligrosos, prohibiéndose expresamente la tenencia de armas.

— No desarrollar en el piso actividad lucrativa alguna.

— No hacer copia de las llaves del apartamento ni prestárselas a otras personas. Al finalizar la estancia se deberán entregar las llaves en el departamento de Servicios Sociales en el mismo día en que se dé de baja en el servicio.

— En caso de que el servicio sea compartido por varias personas de distintas unidades de convivencia, se deberán cumplir las normas de vida colectiva en cuanto a limpieza, higiene, horarios, etc. Cada uno será responsable de sus hijos e hijas si los hubiere y del orden y limpieza de su habitación y objetos personales. Respecto de los trabajos domésticos de los diferentes elementos comunes de uso, llegarán a un acuerdo que deberán aceptar y cumplir.

— En caso de conflicto o desacuerdo entre las personas beneficiarias, el personal del Departamento de Servicios Sociales o, en su caso, de la empresa contratada analizará la situación y tomará las decisiones oportunas que se deberán aceptar y cumplir.

### Artículo 13.º Régimen disciplinario.

Las personas usuarias que por su conducta no respeten la convivencia con el resto de vecinos y del personal o falseen deliberadamente datos a la hora de solicitar el acceso a la misma, serán sancionados.

En general, el incumplimiento de cualquier norma del presente Reglamento será considerado como una falta, pudiendo las faltas clasificarse en leves, graves o muy graves.

Erregelamendua errespetatzen ez duten erabiltzaileek behin betiko kanporatuak izateko zigorra ere jaso lezaket.

#### 14. artikulua. Hutsegite motak.

Etxebizitzaren barruan gertatzen den edozein kalteren ardura (zerbait egiteagatik edo zerbait ez egiteagatik) bertan bizi direnena da.

Alde horretatik, hutsegiteak oso larriak, larriak edo arinak izan daitezke.

Oso hutsegite larriak:

- a) Hiru hutsegite larri edo gehiago egitea.
- b) Etxebizitzako kideak, bizilagunak edo langileak erasotzea edo bortizki tratatzea.
- c) Aitorpenak faltsutzea eta ezkutatzea edo zehaztu gabeko datuak ematea, etekina atera ahal izateko.

d) Etxebizitzako ondasunetan kalte handiak eragitea edo besteekiko harremanetan liskar larriak sortzea.

Hutsegite larriak:

- a) Hiru hutsegite arin edo gehiago egitea.
- b) Etxebizitzako edozein ondasun edo gauza lapurtzea, baita beste edozein erabiltzailearen edo langileren gauzak ere.

c) Adostutako diru kopurua berandu ordaintzea, inolako azalpenik eman gabe.

d) Etxebizitzan erabiltzaileen senitartekoren edo lagunen bat bizitzea, nahiz eta aldi baterako izan, aurretik udaleko Gizarte Zerbitzuei jakinarazi gabe edo horretarako arrazoirik eman gabe.

Hutsegite arinak:

a) Langileekiko edo beste erabiltzaileekiko errespeturik ez agertzea: Jendea gaizki tratatzea hitzez edo jarreraz, edo hitz txarrak esatea.

b) Etxebizitzako altzariak, sukaldeko tresnak, gauzak eta instalazioak zabarkeriaz edo arretarik gabe erabiltzea, hori guztia pertsonaren adinari edo egoera fisikoari egotzi ezin bazaio, bederen.

#### 15. artikulua. Zigorrak.

Aurreko hutsegiteren bat egiten duen erabiltzaileari zigor hauek ezarriko zaizkio:

Oso hutsegite larriak:

— Erabiltzailea behin betiko kanporatuko da etxebizitzatik.

Hutsegite larriak:

— Kanporatua izateko arriskuaz ohartaraziko zaio eta 90 euroko isuna ordaindu beharko du. Hirugarren ohartarazpenaren ondoren, behin betiko kanporatuko da.

Hutsegite arinak:

- a) Ahozko edo idatzizko ohartarazpenak.
- b) Hiru hutsegite arin hutsegite larri bat bihurtuko dira.

#### 16. artikulua. Hutsegiteei buruzko erabakiak.

Arautegi honetan ezarritakoaren hutsegiteei buruzko erabakiak Alkateak hartuko ditu.

Arautegi honetan aurreikusitako hutsegiteei isunak jartzeko prozedura, otsaileko 20ko Euskal Herriko Erkidegoko administrazio publikoen isunak jartzeko ahalmena, 2/1998 Legean jarritakoa izango da.

Las sanciones podrían incluir la expulsión definitiva de las personas usuarias infractoras del Reglamento.

#### Artículo 14.º Tipos de faltas.

Las personas usuarias del apartamento serán responsables de los daños o perjuicios que por acción u omisión causen en sus instalaciones.

A tal efecto las faltas se clasifican en muy graves, graves y leves.

Faltas muy graves:

- a) La reiteración de tres o más faltas graves.
- b) La agresión física o malos tratos hacia las personas usuarias de la vivienda, vecinos o personal.

c) Falsar u ocultar declaraciones o aportar datos inexactos o relevantes en relación con la condición de persona usuaria para obtener beneficio.

d) Ocasionar daños relevantes en los bienes de la vivienda o perjuicios notorios en la convivencia.

Faltas graves:

- a) La comisión de tres o más faltas leves.
- b) La sustracción de bienes o cualquier clase de objetos, propiedad de la instalación, del personal o de cualquier persona usuaria.

c) La demora injustificada en el pago de la tasa.

d) La utilización de la vivienda para la cohabitación, aunque sea temporal, por parte de familiares y/o amigos del residente, sin previo aviso o justificación a los servicios sociales municipales.

Faltas leves:

a) La simple falta de respeto, manifestada en incorrección de trato, actitudes o palabras desconsideradas o inconvenientes hacia otro usuario o hacia el personal adscrito al servicio.

b) Descuido o negligencia, no imputable a la edad o a las condiciones físicas de la persona, en el uso de mobiliario, menaje, objetos o instalaciones de la vivienda.

#### Artículo 15.º Sanciones.

Las sanciones que se impondrán a las personas usuarias que incurran en alguna de las faltas clasificadas anteriormente serán las siguientes:

Faltas muy graves:

— Expulsión definitiva de la vivienda.

Faltas graves:

— Apercibimiento de expulsión y multa de 90 euros y tras el tercer apercibimiento expulsión definitiva.

Faltas leves:

- a) Amonestaciones verbales o escritas.
- b) Tres faltas leves se transforman en una falta grave.

#### Artículo 16.º Resolución de faltas.

Las infracciones a lo dispuesto en este reglamento serán sancionadas por el Alcalde.

El procedimiento para la imposición de las sanciones a las infracciones previstas en este reglamento será el establecido en la Ley 2/1998 de 20 de febrero de potestad sancionadora de las administraciones públicas de la Comunidad Autónoma Vasca.

## IV. KAPITULUA. ERREGIMEN EKONOMIKOA

## 17. artikulua. Zerbitzuaren tasa.

Zumaiaiko Udalak urtero, ordenantza fiskalen onarpenaren bitartez, erabakiko du etxebizitza bakoitzaren kostua.

## 18. artikulua. Zerbitzuaren finantzaketa.

Zerbitzuaren urteroko finantzaketa diru iturri hauen bidez egingo da:

— Erabiltzaileek ordaindutako dirua.

— Erabiltzaileei emandako dirua, apartamentuaren kuota ordaintzeko.

## 19. artikulua. Erabiltzaileek ordaindu beharrekoa.-

Erabiltzaileek tasaren %100 ordainduko dute honelako egoeretan:

Onuradunek beren bizikidetzaren unitateari duen kide kopuruagatik legokiokeen D.S.B.E.ren %150 baino diru-sarrera handiagoa baldin badituzte.

Erabiltzaileen tasaren %50 ordainduko du honelako egoeretan:

Bere bizikidetzaren unitateari duen kide kopuruagatik legokiokeen D.S.B.E.ren %100 baino sarrera handiagoak eta %150 edo txikiagoak baditu.

Erabiltzaileek tasaren %10 ordainduko du honelako egoeretan:

Bere bizikidetzaren unitateari duen kide kopuruagatik legokiokeen D.S.B.E. besteko sarrerak edo sarrera txikiagoak baditu.

Arrazoi bategatik edo besteagatik hartu izan diren pertsona batzuek nahiz pertsona talde batzuek partekatzen badute zerbitzua, eragindako gastuak apartamentuan dauden beste erabiltzaileek konpentsatu ahal izango dituzte.

Zerbitzu behar izatearen arrazoia den ezbehar edo egoerak eragindako gastuak estaltzen dituen aseguru badu, aseguru konpainiari apartamentuaren tasa ordaintzea eskatuko zaio.

Zerbitzua erabiltzen ari dela, bizitoki gastuak estaltzeko laguntza pribatu nahiz publikorik jasotzen badu, dagokion diru-laguntza bizitokia ordaintzeko erabiliko da.

Horrela eskatzen duten egoeran baldin badaude, larrialdietako apartamentuan dauden lehen 7 egunak ez dute tasarik ordainduko. Egoera berezi hauek, dagokion gizarte txostenean azaldu beharko dira.

## V. KAPITULUA. IRADOKIZUN ETA KEXAK AURKEZTU, IZAPIDETU ETA EBAZTEA

Larrialdietako apartamentuko egoiliarrek zuzenean parte hartu ahalko dute zerbitzuen funtzionamenduan, denbora gutxian edo momentu jakin batzuetan, horretarako iradokizunak eta kexak aurkeztuz. Zerbitzuaren erabiltzaile ez izanagatik bisitari, laguntzaile eta/edo senitarateko modura zerbitzuarekin nolabaiteko harremana duten beste pertsona batzuek ere erabili ahal izango dute parte hartzeko bide hau.

Iradokizun eta kexak aurkezteko honako bideak jarriko dira erabiltzaileen eskura:

1. Kexa eta iradokizunen ontzia: Ondo ikusteko moduko tokian eta eskura egongo da jarrita, eta bertan utzi ahalko da idatzia.

## CAPITULO IV. REGIMEN ECONOMICO

## Artículo 17. Tasa del servicio.

El Ayuntamiento de Zumaia anualmente determina mediante la aprobación de las ordenanzas fiscales la tasa del apartamento.

## Artículo 18.º Financiación del Servicio.

La financiación anual del servicio se realizará a través de las siguientes fuentes:

— Aportación de la persona beneficiaria.

— Subvención económica a la persona usuaria, para cubrir la cuota del apartamento.

## Artículo 19.º Aportación de la persona beneficiaria.-

Las personas usuarias pagarán el 100% de la tasa del apartamento en las situaciones siguientes:

Si las personas acogidas tienen ingresos superiores al 150% de la cuantía vigente para R.G.I. para una unidad convivencial del mismo número de personas.

Las personas usuarias pagarán el 50% de la tasa en las siguientes situaciones:

Si las personas acogidas tienen ingresos cuya cuantía es superior al 100% e inferior o igual al 150% de la R.G.I. para una unidad convivencial del mismo número de personas.

Las personas usuarias abonarán el 10% de la tasa en las situaciones siguientes:

Si las personas acogidas tienen ingresos cuya cuantía es inferior o igual a la de la Renta Garantía de Ingresos vigente en el momento de hacer la solicitud para el mismo número de personas.

Cuando el servicio es compartido por personas o grupos de personas que han sido acogidas por diferentes razones, los gastos podrán ser compensados por el resto de las personas usuarias que están alojadas en el apartamento.

Si cuentan con seguros que cubren los gastos de accidente o derivados por la situación, se deberá solicitar a la compañía aseguradora el abono de la tasa del apartamento.

Si percibe subvención para cubrir los gastos de alojamiento, tanto pública como privada, cuando está haciendo uso del servicio, se deberá disponer de la subvención correspondiente para hacer el abono del alojamiento.

Se procederá a la exención del abono de la tasa a aquellas personas que su estancia sea menor a 7 días de estancia en el apartamento de emergencia.

## CAPITULO V. PRESENTACION, TRAMITACION Y RESOLUCIÓN DE SUGERENCIAS Y QUEJAS

Las personas residentes del apartamento de emergencia podrán participar directamente en el funcionamiento de los servicios de forma continuada, o en ocasiones puntuales, a través de la presentación de sugerencias y quejas. Esta vía de participación estará abierta asimismo a otras personas que sin ser usuarias del servicio, tienen acceso a los mismos bien en calidad de visitantes, acompañantes y/o familiares.

Para la presentación de las sugerencias y quejas se pondrán a disposición de las personas usuarias las siguientes vías:

1. Buzón de quejas y sugerencias, que se encontrará colocado en un sitio visible y accesible, en donde podrá depositarse el documento por escrito.

2. Iradokizun eta kexak dagokionari postaz, posta elektronikoz edo faxez bidaltzeko aukera egongo da.

Irakokizunak izapidetu eta ebazteko.

Egon diren iradokizunak eta/edo kexak eta horien bideragarritasuna aztertu ondoren, egin direnetik gehienez ere 30 egun balioduneko epean erantzun egin beharko zaie egoiliarrei.

Idatzia egin beharrean ahoz erantzun ahalko da baldin eta erreklamazioa egin duen egoiliarra erabat gustura badago egin diren jarduerekin edo eman zaizkion azalpenekin.

*Erreklamazioak egiteko beste bide batzuk.*

Kexak jartzeak ez du eragozten administrazio-errekurtsoa jartzeko edo epaitegietara jotzeko bidea. Horrez gain, indarrean dagoen legediak ezarritako beste edozein erreklamazio-bide erabili ahal izateko zehaztuta dauden legezko epeen iragaitea ere ez du etengo.

#### AZKEN XEDAPENA

Arautegi hau indarrean sartuko da, Gipuzkoako ALDIZKARI OFIZIALEAN argitaratu eta hurrengo egunean.

2. La posibilidad de remitir las sugerencias y quejas por correo a quien corresponda, por correo electrónico o fax.

Para la tramitación y resolución de sugerencias.

Tras analizar las sugerencias y/o quejas, las respuestas a las mismas deben de ser objeto de comunicación a la persona o personas residentes en un plazo máximo de 30 días hábiles desde la interposición de las mismas.

Podrá sustituirse la comunicación escrita por la verbal cuando las actuaciones habidas y de las explicaciones que coarrespondan, se derive la plena satisfacción por el residente reclamante.

*Otras vías de reclamación.*

La imposición de quejas no sustituye la vía procedimental de recurso administrativo o jurisdiccional, ni suspenderá al transcurso de los plazos legales fijados para la utilización de cualquier otra vía de reclamación que disponga la legislación vigente.

#### DISPOSICION FINAL

Esta normativa entrará en vigor al día siguiente de la publicación en el BOLETIN OFICIAL de Gipuzkoa.